



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**“Sistema web para la gestión de historias clínicas de tratamientos
ambulatorios de la empresa clínica veterinaria mascotas club S.A.C”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERA DE SISTEMAS

AUTORA:

Herrera Vásquez, Danina Raquel

ASESOR:

Rodolfo Santiago Vergara Calderón


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información Transaccionales

LIMA – PERÚ

2017-II

Página de Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 94

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a):

HERRERA VASQUEZ DANINA RAQUEL

cuyo título es:

Sistema Web para la Gestión de Historias Clínicas de tratamientos ambulatorios en la
Clínica Veterinaria Mascotas Club SAC

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: 11 (número)

ONCE (letras).

Lima Norte, 11 de DICIEMBRE del 2017.


PRESIDENTE
DR. ORDOÑEZ PEREZ, ADILIO CHRISTIAN


SECRETARIO
MG. BELLO GÓMEZ, LUIS GERMAN


VOCAL
MG. VERGARA CALDERÓN, RODOLFO SANTIAGOY

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios que me guía día a día en mi vida profesional y a mi familia que siempre me ha ofrecido su amor y calidez, especialmente a mis padres por su apoyo moral y confianza.

Agradecimientos

El presente trabajo de investigación es un logro que no hubiese podido realizar sin el apoyo de mis amigos más cercanos, del ingeniero Rodolfo Vergara, de la empresa mascotas club por darme la oportunidad, a mi hermana gracias por estar en los momentos más difíciles brindándome su paciencia y comprensión, por ultimo a esa persona muy especial por tu amor, comprensión y apoyo.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Herrera Vásquez Danina Raquel, estudiante de la carrera profesional de ingeniería de sistemas de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 47053405 con el proyecto de investigación científica “Sistema web para la gestión de historias clínicas de tratamientos ambulatorios de la empresa Clínica Veterinaria Mascotas Club S.A.C.”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es desarrollada por mi persona.
2. La tesis no ha sido auto plagiado, He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. Los datos presentados en los resultados han sido validados y sellados, no son duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la investigación científica se constituirán en aportes a la realidad investigada.
4. La presente tesis de investigación científica se ha desarrollado bajo el consentimiento, permiso y constante evaluación del gerente general

De identificarse la falta de plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como propio algún trabajo de investigación ya presentado con el mismo título), piratería (uso ilegal de información ajena, se asumirá las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Perú – Diciembre de 2017

Herrera Vásquez Danina Raquel

DNI: 47053405

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

La investigadora Herrera Vásquez Danina Raquel presenta ante ustedes la tesis titulada: “Sistema web para la gestión de historias clínicas de tratamientos ambulatorios de la empresa Clínica Veterinaria Mascotas Club SAC”, cuya finalidad fue determinar la influencia de un sistema web en la gestión de historias clínicas de tratamientos ambulatorios de la empresa clínica veterinaria Mascotas Club SAC, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de Ingeniero de Sistemas.

El desarrollo de la investigación científica consta de 7 capítulos: el lleva por título: Introducción, en este capítulo se detalla la realidad problemática, trabajos previos, teorías referentes a mi tema, entre las justificaciones, la formulación del problema, hipótesis y objetivos; el segundo capítulo se titula Método, en él se describen las variables que intervienen en la investigación, su operacionalización, los indicadores, la población, muestra, las técnicas, instrumentos y el método de análisis de investigación, en cuanto al tercer capítulo se detallan los resultados obtenidos, en el cuarto capítulo la discusión del tema de la tesis, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, y el séptimo capítulo las referencias Bibliográficas y los anexos respectivos

Ante los lectores presentes y futuros les agradezco el tener en cuenta el esfuerzo, dedicación y perseverancia que me impulsó a realizar y continuar con este proyecto de investigación, de encontrarse una deficiencia pido enormes disculpas. Esperando que lo presentado y expuesto sea de su interés y consideración.

INDICE GENERAL	Página
Dedicatoria	III
Agradecimientos	IV
I. INTODUCCIÓN	15
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1. Sistema web.....	23
1.3.2. Gestión de historia clínica de tratamientos ambulatorios:	26
1.4. Formulación del problema	45
1.4.1. Problema General	45
1.4.2. Problemas específicos.....	45
1.5. Justificación	45
1.6 Hipótesis	47
1.6.1 Hipótesis general	47
1.6.2 Hipótesis Específicas.....	47
1.7 Objetivos	47
1.7.1 Objetivo General.....	47
1.7.2 Objetivos Específicos.....	47
II. MÉTODO	51
2.1. Diseño de la investigación.....	51
2.2. Variables, Operacionalización:	53
2.3. Población y muestra	55
2.3.1. Población.....	55
2.3.2. Muestra	55
2.3.3. Muestreo	56
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	57
2.4.1. Técnicas:	57
2.4.2. Instrumentos:	58
2.4.3. Validez:.....	59
2.4.4. Confiabilidad:	60
2.5. Método de análisis de datos.....	62
2.6. Aspecto ético	62
III. RESULTADOS	64

IV. DISCUSIÓN.....	77
V. CONCLUSIÓN.....	79
VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	80
ANEXOS.....	80

Índice de Figuras

	Página
Figura 1: Resultados de clientes de clínica Mascotas Club	16
Figura 2: Clientes que ya no van a atenderse a la clínica	17
Figura 3: Productividad de atención de un médico veterinario	18
Figura 4: Proceso actual de historia clínica	19
Figura 5: Proceso de Scrum valor de negocio.....	21
Figura 6: Funcionamiento de un sistema web	24
Figura 7: Formula de eficacia	35
Figura 8: Formula de productividad hora médica.....	36
Figura 9: Metodología RUP	39
Figura 10: Metodología SCRUM	42
Figura 11: Metodología XP	43
Figura 12: Evaluación juicio de expertos metodología resumen	44
Figura 13: Diseño Pre-Test y Pos-Test.....	52
Figura 14: Evaluación de Expertos para el indicador eficacia	59
Figura 15: Evaluación de Expertos para el indicador productividad hora médico	59
Figura 16: Rangos de validez para los indicadores	60
Figura 17: Prueba de confiabilidad	60
Figura 18: Rangos de confiabilidad	61
Figura 19: Confiabilidad de eficacia	61
Figura 20: Confiabilidad de Productividad hora médico.....	61
Figura 21: Eficacia en la búsqueda de historias clínicas antes y después de implementado el sistema web	65
Figura 22: Productividad hora médico antes y después de implementado el sistema web	66
Figura 23: Prueba de Normalidad de la Eficacia en la búsqueda de historias clínicas antes de implementado el Sistema Web	¡Error! Marcador no definido.
Figura 24: Prueba de Normalidad de la Eficacia en la búsqueda de historias clínicas después de implementado el Sistema Web.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 25: Prueba de normalidad de productividad hora médico antes de implementar el Sistema Web	¡Error! Marcador no definido.
Figura 26: Prueba de normalidad de productividad hora médico después de implementar el Sistema Web.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 27: Indicador de eficacia – Comparativa General.....	72
Figura 28: Campana de Gauss zona de rechazo y aceptación para el indicador de eficacia	73
Figura 29: Indicador productividad hora médico – Comparativa General	75
Figura 30: Campana de Gauss zona de rechazo y aceptación para el indicador Productividad hora médico	76
Figura 31: Planning Poker (Fibonacci).....	140
Figura 32: Diagrama de caso de uso del sistema.....	148

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1: <i>Medición de nivel de eficacia</i>	35
Tabla 2: <i>Tipos de Metodologías</i>	38
Tabla 3: <i>Cuadro comparativo de metodologías</i>	43
Tabla 4: <i>Evaluación juicio de expertos metodología detallada</i>	44
Tabla 5: <i>Operacionalización de variables</i>	54
Tabla 6: <i>Población de los indicadores</i>	55
Tabla 7: <i>Relación de la muestra con los indicadores</i>	57
Tabla 8: <i>Medidas descriptivas de la eficacia en la búsqueda de historias clínicas antes y después de implementar el Sistema Web</i>	64
Tabla 9: <i>Estadísticos descriptivos Productividad hora medico</i>	65
Tabla 10: <i>Prueba de Normalidad de la eficacia en la búsqueda de historias clínicas antes y después de implementado el Sistema Web</i>	68
Tabla 11: <i>Prueba de normalidad de la productividad hora médico antes y después de implementado el Sistema Web</i>	69
Tabla 12: <i>Estadísticos de contraste del indicador de Eficacia</i>	73
Tabla 13: <i>Estadísticos de contraste del indicador de Productividad hora médico</i>	75

Índice de Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia	86
Anexo 2: Ficha técnica. Instrumento de recolección de datos.....	87
Anexo 3: Base de datos experimental	88
Anexo 4: Confiabilidad de Eficacia	89
Anexo 5: Confiabilidad de Productividad hora médico	89
Anexo 6: Cuadro de test de Shapiro- Wilk de significancia	90
Anexo 7: Juicio de Experto 1 Metodología.....	91
Anexo 8: Juicio de Experto 2 Metodología.....	92
Anexo 9: Juicio de Experto 3 Metodología.....	94
Anexo 10: Entrevista parte1	95
Anexo 11: Entrevista parte 2	96
Anexo 12: Ficha de Registro Test del indicador Eficacia.....	97
Anexo 13: Ficha de Registro Re-Test del indicador Eficacia	98
Anexo 14: Ficha de Registro Pos-Test del indicador Eficacia	99
Anexo 15: Ficha de Registro Test del indicador Productividad hora médico	100
Anexo 16: Ficha de Registro Re-Test del indicador Productividad hora médico	101
Anexo 17: Ficha de Registro Pos-Test del indicador Productividad hora médico	102
Anexo 18: Evaluación del experto 1 para el indicador Eficacia	103
Anexo 19: Evaluación de experto 2 para el indicador productividad hora medico	104
Anexo 20: Evaluación de experto 1 para el indicador productividad hora medico	105
Anexo 21: Evaluación de experto 2 para el indicador eficacia	106
Anexo 22: Evaluación de experto 3 para el indicador eficacia	107
Anexo 23: Evaluación de experto 2 para el indicador productividad hora medico	108
Anexo 24: Ficha Ruc de la empresa Clínica Veterinaria Mascotas Club S.A.C.....	109
Anexo 25: Carta de aprobación de la empresa parte 1.....	110
Anexo 26: Carta de aprobación de la empresa parte 2.....	111
Anexo 27: Desarrollo de la metodología para la variable independiente	112

RESUMEN

En la investigación titulada “Sistema web para la gestión de historias clínicas de tratamientos ambulatorios de la empresa Clínica Veterinaria Mascotas Club S.A.C”, el objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de un Sistema web para la gestión de historias clínicas de tratamientos ambulatorios de la empresa Clínica veterinaria Mascotas Club S.A.C.

En la empresa Clínica Veterinaria Mascotas Club S.A.C se evidenció que el registro de historias clínicas se realizaba de forma manual lo cual ocasionaba extravío, pérdida de tiempo en la búsqueda, registro y recuperación de historias clínicas, confusiones y decisiones equivocadas, demora en la atención lo que minimiza la productividad de los médicos y control de sus pacientes causando desconfianza e insatisfacción de sus clientes porque observan desinterés sobre el control de la salud de su mascota, por parte de la clínica veterinaria.

El tipo de investigación es aplicada, el diseño de la investigación es pre-experimental y el enfoque es cuantitativo. La primera población de estudio para medir el indicador de eficacia estuvo constituida por las historias clínicas de los pacientes (mascotas) del distrito de Carabayllo en un periodo de 30 días, se calculó un total de 1609 historias clínicas que fueron solicitadas, de las cuales se tomó como muestra 311 historias, la segunda población para medir el indicador productividad hora médico estuvo constituida por las citas en un periodo de 30 días, se calculó un total de 1108 y se tomó como muestra 286. Se aplicó la técnica del fichaje con el instrumento ficha de registro para la variable dependiente donde se tomó como dimensiones la toma de decisiones, y búsqueda y recuperación de la información.

Finalmente los resultados fueron, en el Pre test para el indicador eficacia fue de 60.85% y en el Post test fue de 99.28%. Para el indicador productividad hora médico en el Pre test fue de 0.975 y en el Post test fue de 1.1500. Por lo tanto se concluye que para el primer indicador con el sistema web mejora la eficacia en la búsqueda de historias clínicas y para el segundo indicador con el sistema web mejora la productividad hora médico.

Palabras claves: sistema web, gestión de historias clínicas de tratamientos ambulatorios, metodología Scrum

ABSTRACT

In the research entitled "Web system for the management of clinical records of outpatient treatment of the company Clínica Veterinaria Mascotas Club SAC", the general objective of the research was to determine the influence of a web system for the management of clinical histories of outpatient treatment of the company Clínica veterinaria Mascotas Club SAC.

In the company Clínica Veterinaria Mascotas Club SAC it was evidenced that the recording of medical records was done manually, which caused loss, lost time in the search, registration and recovery of medical records, confusions and wrong decisions, delay in care that minimizes the productivity of the doctors and control of their patients causing distrust and dissatisfaction of their clients because they observe disinterest in the control of the health of their pet, by the veterinary clinic.

The type of research is applied, the design of the research is pre-experimental and the approach is quantitative. The first study population to measure the efficacy indicator was constituted by the clinical records of the patients (pets) of the district of Carabayllo in a period of 30 days, a total of 1609 clinical histories were calculated that were requested, of which took as sample 311 stories, the second population to measure the indicator productivity medical hour was constituted by the appointments in a period of 30 days, a total of 1108 was calculated and 286 was taken as sample. The technique of the transfer with the instrument was applied registration form for the dependent variable where decision making was taken as dimensions, and search and retrieval of information.

Finally the results were, in the Pre test for the effectiveness indicator was 60.85% and in the Post test was 99.28%. For the productivity indicator, the medical hour in the Pre test was 0.975 and in the Post test it was 1.1500. Therefore, it is concluded that for the first indicator with the web system it improves the efficiency in the search of clinical histories and for the second indicator with the web system it improves the productivity of medical hour

Keywords: web system, management of ambulatory treatment clinical histories, Scrum methodology

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Rodolfo Santiago Vergara Calderón, asesor del curso de Desarrollo de Proyecto de investigación, revisor de tesis de la estudiante Danina Raquel Herrera Vásquez, titulada: "Sistema Web para la gestión de historias clínicas de tratamientos ambulatorios de la empresa Clínica Veterinaria Mascotas Club S.A.C"; constado que la misma tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte de originalidad del programa de Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecida por la universidad Cesar Vallejo.

Lima, 21 de diciembre de 2018



Ing. Rodolfo Santiago Vergara Calderón

Docente Asesor de Tesis

DNI: 08826470

CIP: 191339

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1064239985&student_user=1&lang=es&o=1017163966&ts=

feedback studio Danina Raquel HERRERA VASQUEZ Sistema Web para la gestión de historias clínicas de tratamientos ambulatorios



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

"Sistema web para la gestión de historias clínicas de tratamientos ambulatorios de la empresa clínica veterinaria mascotas club S.A.C"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

Herrera Vásquez, Danina Raquel

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)


Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	11 %
2	comvezool.org	2 %
3	es.slideshare.net	1 %
4	www.bibliotecaenba.se...	1 %
5	eva.fing.edu.uy	1 %
6	www.ride.org.mx	<1 %

Página: 1 de 215 Número de palabras: 17736 Text-only Report High Resolution Activado

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1064239985&student_user=1&lang=es&o=1017163966&ts=

feedback studio Danina Raquel HERRERA VASQUEZ Sistema Web para la gestión de historias clínicas de tratamientos ambulatorios



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

"Sistema web para la gestión de historias clínicas de tratamientos ambulatorios de la empresa clínica veterinaria mascotas club S.A.C"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

Herrera Vásquez, Danina Raquel

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	11 %
2	comvezool.org	2 %
3	es.slideshare.net	1 %
4	www.bibliotecaenba.se...	1 %
5	eva.fing.edu.uy	1 %
6	www.ride.org.mx	<1 %

Página: 1 de 215 Número de palabras: 17736 Text-only Report High Resolution Activado





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Escuela de Ingeniería de Sistemas

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Danina Raquel Herrera Vásquez

INFORME TITULADO:

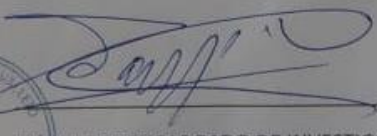
Sistema Web para la gestión de historias clínicas de tratamientos
ambulatorios de la empresa clínica veterinaria Mascotas Club S.A.C.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Ingeniera de Sistemas

SUSTENTADO EN FECHA: 11-12-2017

NOTA O MENCIÓN: 11


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS****1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres:

Herrera Vásquez Danina Raquel

D.N.I. : 47053405

Domicilio : Av. Universitaria Mz. B Lte.21 Urb. Laura Caller - Los

Olivos

Teléfono : Fijo : Móvil : 952346295

E-mail : dherrerav16@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : Ingeniería

Escuela : Ingeniería Industrial

Carrera : Ingeniería Industrial

Título : Ingeniero Industrial

☐ Tesis de Post Grado☐ Maestría

Grado :

Mención :

☐ Doctorado**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Lozano Boado Gustavo

Título de la tesis:

Sistema Web para la gestión de historias clínicas de tratamientos
ambulatorios de la empresa clínica veterinaria Mascotas Club S.A.C.

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

14/01/2019